

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Vztah pojišťovacího makléře, klientů a pojišťoven
The Mutual Relations of the Instance Broker, the Instance Companies and
the Clients

Student: Bc. Magda Závodná
Vedoucí diplomové práce: JUDr. Petr Mrkývka, Ph.D.

Ostrava 2010

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně a uvedla jsem veškerou použitou literaturu a další prameny.

V Ostravě dne 30. dubna 2010

.....
Bc. Magda Závodná

OBSAH

1	Úvod	1
2	Historie a základní pojmy	2
2.1	Vznik a vývoj pojištění.....	2
2.2	Rozdělení pojištění	3
2.3	Základní pojmy.....	4
2.4	Podmínky provozování činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů	7
2.4.1	Registr ČNB	8
2.4.2	Podmínky důvěryhodnosti.....	9
2.4.3	Podmínky odbornosti.....	9
2.4.4	Další podmínky pro výkon pojišťovacího zprostředkovatele.....	10
2.5	Kategorizace pojišťovacích zprostředkovatelů	10
2.5.1	Vázaný pojišťovací zprostředkovatel	11
2.5.2	Podřízený pojišťovací zprostředkovatel	11
2.5.3	Výhradní pojišťovací agent	12
2.5.4	Pojišťovací agent	13
2.5.5	Pojišťovací makléř.....	14
2.5.6	Zahraniční pojišťovací zprostředkovatel	15
3	Společnost Profiinvestor, s. r. o.....	17
3.1	Plány společnosti Profiinvestor, s.r.o. v roce 2010	19
3.2	Výběr nových lidí do společnosti	20
3.2.1	Mandátní smlouva	20
3.2.2	Zaškolování a příprava	21
3.2.3	Kariéra poradce.....	23
3.2.4	Profil pojišťovací zprostředkovatelky Kristýny Pustkové.....	25
3.3	Smluvní partneři	26
3.3.1	ING Group a. s.	27
3.3.2	Historie ING Group a.s. v České republice	28
3.3.3	GENERALI Pojišťovna, a. s.	29
3.3.4	Česká pojišťovna a. s.	29
3.4	Hlavní oblasti působení společnosti Profiinvestor, s. r. o.	32
3.4.1	Životní pojištění.....	32
3.4.2	Penzijní připojištění.....	33
3.4.3	Neživotní pojištění.....	33
3.4.4	Oddlužení klientů	36
4	Vyhodnocení dotazníku o vztahu klientů a makléře.....	37
4.1	Vlastní názor a doporučení společnosti	46
5	Závěr.....	49

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Seznam příloh

1 Úvod

Existuje několik možností, jak si mohou lidé sjednat finanční produkty. Je možné přímo navštívit pobočky pojišťoven či bank, nebo v této moderní době najít případný produkt na internetu a přes něj si jej také uzavřít. Další možností je schůzka s finančním poradcem, který je na základě rozboru požadavků klientů schopen sestavit různé možnosti finančních služeb.

Profiinvestor, společnost s ručením omezeným se jako pojišťovací makléř zabývá nezávislým finančním poradenstvím. Společnost vznikla v Ostravě a z malého seskupení pro věc nadšených lidí se rozrostla na pátou největší makléřskou společnost působící na finančním trhu v České republice. V posledních dvou letech se společnost rozšiřuje ze severní Moravy na Moravu střední a jižní.

Diplomová práce je zaměřena na tohoto pojišťovacího makléře a jeho vztah s klienty. Je zde popsán vznik a vývoj společnosti Profiinvestor, s. r. o. do roku 2010, její plány do budoucna, ale také způsob výběru nových lidí, jakož i zaškolovací a kariérní systém.

V této práci jsem se též zabývala hlavními oblastmi působení uvedené společnosti. Tento zprostředkovatel se nejvíce zaměřuje na životní a neživotní pojištění. V krátkosti se také věnuji popisu tří pojišťoven, pro které makléř uzavírá nejvíce pojistných smluv.

Práce dále vysvětluje základní pojmy z pojistného práva, které je zajímavým odvětvím právního systému České republiky. Jsou zde definovány pojmy jako pojistník, pojistitel, zajistitel, ale také pojišťovací a zajišťovací činnost.

Zpracováním dotazníku ve třetí části diplomové práce, který vyplnili klienti společnosti, byla vyhodnocena, kromě jiného, rovněž spokojenost klientů s pojišťovacím makléřem. Všechny otázky jsou rozpracovány do tabulek a následně znázorněny v grafech. V závěru jsem také uvedla vlastní zhodnocení zkoumané společnosti a jaké změny by se dle mého názoru měly v této souvislosti v dotyčné společnosti provést.

2 Historie a základní pojmy

2.1 Vznik a vývoj pojištění

Lidstvo je od svého prvopočátku neustále ohrožováno zápornými důsledky nepředvídatelných událostí. Snaha zmírnit tyto důsledky vedla nejprve ke spojování jednotlivců a skupin do společenství. Činnost těchto spolků byla založena na principu solidarity, kdy každý člen společenství přispíval na vytváření finanční rezervy potřebné pro úhradu vzniklých škod některému z nich. Závěrečným výsledkem přeměny výše uvedených společenství je vznik pojišťoven a pojišťovnictví.

Vývoj pojištění je možné rozdělit do 3 etap:

- a) Do první je možné zahrnout období od starověku do konce 18. století. Toto období je charakteristické hlavně tím, že v ní nejdříve převažovalo pojištění vzájemné pomoci. Pojistné události byly obecně formulovány. V 18. století vznikají pojišťovny, které již konkrétně vymezovaly pojistné události a zaměřovaly se na námořní, požární či životní pojištění.
- b) Druhá etapa zahrnuje 19. století a pojištění se v této době stává předmětem podnikání. Vzniká a rozvíjí se pojistná matematika a ve větší míře se rozvíjí zajišťovací činnost.
- c) Třetí etapa začíná na konci 19. století a trvá do současnosti. Hlavní změnou jsou regulativní státní zásahy projevující se v udělování licencí a v posilování státního dozoru. Ten kontroluje dodržování právních předpisů, sleduje povinnou tvorbu pojistných rezerv, solventnost apod.

V souvislosti s nahodilými jevy je spjat pojem riziko, který je chápán jako stupeň nejistoty. Pojištění je spojeno s pojmem pojistitelné riziko. Toto riziko musí splňovat jisté podmínky, a to:

- nahodilosti,
- identifikovatelnosti (tj. jednoznačné exaktní určení příčiny události, vedoucí ke ztrátě kryté pojištěním),
- vyčíslitelnosti (ztráty musí být objektivně vyčíslitelné, nemohou být tedy spojovány se subjektivními pocity),

- ekonomické přijatelnosti pro pojišťovnu (musí být dosaženo časového a plošného rozložení, které umožňuje dosáhnout ekonomickou vyrovnanost pojištění při dostatečně velkém souboru pojištěných), a také pro pojištěného.¹

Významná historická data jsou shrnuta v následující tabulce:

Tabulka č. 2.1 Historické mezníky ve vývoji pojištění

Rok	Významná událost
1776	Založení pojišťovny v Brandýse nad Labem proti škodám z ohně na polních zásobách, nábytku, náradí a dobytku
1827	Založení prvního pojišťovacího ústavu na území Čech a Moravy (První česká vzájemná pojišťovna Praha).
1918 – 1938	Rozvoj pojišťoven v období 1. republiky
1945	Znárodněno více jak 700 pojišťoven a pojišťovacích spolků
1948	Vznik jediné pojišťovny – Československé pojišťovny, n. p.
1969	Vznik České státní pojišťovny a Slovenské státní pojišťovny
1991	Demonopolizace pojišťovnictví a vznik nových pojišťoven
2004	Harmonizace zákonů a vstup do EU

Zdroj: HORA, J. *Příručka pro zprostředkovatele pojištění* 1. vydání. s. 16

2.2 Rozdělení pojištění

Teoretická rozdělení většinou nemají pro zprostředkovatele pojištění praktický význam, je ale nutné je pro úplnost uvést.

Členění:

- podle formy pojistně-právního vztahu:
 - a) zákonné pojištění – vyplývá nezávisle na vůli pojištěného ze zákona (pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za pracovní úrazy),
 - b) dobrovolně smluvní pojištění – vzniká zcela dobrovolně, pojistná smlouva mívá písemnou formu, pokud zákon nestanoví jinak,

¹ HORA, J., ŠULCOVÁ, J., ZUZAŇÁK, A., *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, a. s., 2004. 256 s. ISBN 80-7201-488-9

- c) povinné smluvní pojištění – jeho sjednání je uloženo právním předpisem pro vykonávání určité činnosti (auditoři, daňoví poradci, notáři, pojišťovací zprostředkovatelé, zvěrolékaři).
- podle vztahu pojistného plnění a škody:
 - a) obnosová – v pojistné smlouvě je stanovena pojistná částka udávající maximální výši pojistného plnění. Používá se v případech, kdy škoda není vyčíslitelná (pojištění osob pro případ smrti, dožití, invalidity)
 - b) škodová – pojistné plnění je závislé na výši škody, maximální výše je však ohraničena smluvně (pojištění majetku a odpovědnosti)²

2.3 Základní pojmy

Pojištění je závazkovým právním vztahem, při kterém pojišťovna na sebe přebírá závazek, že pojištěnému za úplaty poskytne ve sjednaném rozsahu pojistné plnění, nastane-li předem určená, nahodilá událost týkající se pojištěného. Právní vztah vzniká mezi pojistníkem a pojistitelem, účastníci mají rovné postavení.

Hlavní principy pojištění:

- princip pojistného zájmu (jedná se o to, že pojistník musí utrpět nějakou škodu),
- princip odškodnění (nesmí dojít k obohacení),
- princip dobré víry (nesmí být zneužita dobrá víra klienta),
- princip smluvního společenství zájmů (je možno zasahovat do vztahů pojistníka a pojistitele, ne však pojistitele a zajišťovny).

Pojistník

- fyzická nebo právnická osoba uzavírající pojistnou smlouvu s pojistitelem.

² HORA, J., ŠULCOVÁ, J., ZUZANÁK, A., *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, a. s., 2004. 256 s. ISBN 80-7201-488-9

Pojištěný

- pojištěný a pojistník může být jedna a ta samá osoba, na jejichž majetek, život, zdraví či odpovědnost se pojištění sjednává.

Pojistitel

- jedná se o právnickou osobu, která se zabývá pojišťovací činností pro jiné fyzické a právnické osoby,
- musí mít sídlo v ČR a povolení od České národní banky,
- nebo je možné sídlo v jiném státě EU, než je ČR – jednotný pojišťný trh – licence platná pro celou EU, nemusí mít licenci od ČNB.

Zajistitel

- právnická osoba, která je pojišťovnou pojišťovny,
- neexistuje zajišťovna se sídlem v ČR.

Pojistné riziko

- míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolané pojištěným nebezpečím.

Pojistný kmen a příslušenství pojistného kmene

- pojištěným kmenem je soubor uzavřených pojišťných smluv,
- příslušenstvím jsou práva a povinnosti, které vyplývají z těchto pojišťných smluv a finanční umístění přiměřené tomuto pojištěnému kmeni.

Oprávněný

- osoba, která má právo na pojištění plnění.

Poškozený

- má právo na plnění, ale pouze pokud mu to umožní zvláštní právní předpis (povinné ručení).

Likvidace pojistné události

- soubor činností spojených s vyřizováním pojistné události, který počíná zahájením šetření nutného ke zjištění povinnosti pojišťovny plnit a rozsahu této povinnosti a končí stanovením výše pojistného plnění.³

Pojistné podmínky

- podmínky zpracované pojistitelem pro uzavírání pojistných smluv pro jednotlivá pojistná odvětví, pro skupiny těchto odvětví nebo pro jednotlivé typy pojištění uzavíraných v rámci pojistného odvětví.

Dohled v pojišťovnictví

- dohled v pojišťovnictví je součástí dohledu finančního trhu a vykonává jej Česká národní banka. Tato instituce dohlíží hlavně na ochranu spotřebitele. Kontrolní činností je myšlena kontrola dodržování zákona o pojišťovnictví nebo zvláštních právních předpisů. Česká národní banka sleduje provozování činností v soukromém pojišťovnictví, včetně finančního dohledu a dohledu nad činností pojišťovně ve skupině. Finančním dohledem je myšlena kontrola hospodaření pojišťovny, zejména její platební schopnosti, tvorby technických rezerv, včetně matematických rezerv, finančního umístění dle zákona o pojišťovnictví a také dodržování právních předpisů v pojistné oblasti.⁴

Pojišťovnictví je specifické odvětví ekonomiky, které se zabývá pojišťovací činností, zajišťovací činností a činnostmi souvisejícími.

Pojišťovací činnost

- uzavírání pojistných smluv podle zvláštního právního předpisu,
- správa pojištění,
- poskytování plnění z pojištění smluv,
- poskytování asistenčních služeb,
- zpracování osobních údajů s těmito činnostmi souvisejících.

³ zpracováno dle přednášek z předmětu Pojistné právo a praxi, 2009

⁴ zákon č. 277/2006 Sb. o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů

Součástí pojišťovací činnosti dále je:

- finanční umístění – nakládání s aktivy,
- pasivní zajištění – pojištění u zajišťoven,
- zábranná činnost – předcházení vzniku škod, stanovení podmínek (mříže v oknech, alarmy apod.).

Zajišťovací činnost

- uzavírání smluv s jednotlivými pojišťovnami,
- uzavírání zajišťovacích smluv mezi zajišťovnami,
- správa zajištění,
- poskytování plnění ze zajišťovacích smluv,
- nakládání s aktivy.⁵

Činnosti související s pojišťovací a zajišťovací činností

- zprostředkovatelská činnost prováděná v souvislosti s pojišťovací nebo zajišťovací činností,
- poradenská činnost související s pojištěním fyzických a právnických osob – co nejlepší vysvětlení finančního produktu klientovi,
- šetření pojistných událostí prováděná samostatnými likvidátory pojistných událostí na základě smlouvy s pojišťovnou.⁶

2.4 Podmínky provozování činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů

Každá osoba, která chce pracovat, jako pojišťovací zprostředkovatel musí splňovat určité podmínky. Jedná se o:

- zápis do registru ČNB,
- podmínka důvěryhodnosti,
- podmínka odbornosti,
- další podmínky

⁵ zpracováno dle přednášek z předmětu Pojistné právo a praxe, 2009

⁶ SPIRIT, M. *Pojistné právo*. 1.vyd. Praha: VŠE, 2000. 276 s. ISBN 80-245-0109-0

2.4.1 Registr ČNB

Registr České národní banky je evidence všech kategorií zprostředkovatelů působících na území České republiky.

Česká národní banka tedy zapíše do registru jak fyzickou, tak právnickou osobu, která splnila podmínky stanovené zákonem o pojišťovnictví pro výkon činnosti.

Kategorizace zprostředkovatelů je následující:

- a) vázaný pojišťovací zprostředkovatel,
- b) podřízený pojišťovací zprostředkovatel,
- c) výhradní pojišťovací agent,
- d) pojišťovací agent,
- e) pojišťovací makléř,
- f) pojišťovací zprostředkovatel, jehož domovským členským státem není Česká republika.

Do registru se zapisují osoby dle registračních čísel. Tvar těchto čísel a jejich obsah je stanoven vyhláškou ČNB.

Zapisují se zde následující údaje včetně jejich změn:

- u fyzické osoby jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, identifikační číslo,
- u právnické osoby obchodní firma včetně formy, název, sídlo, identifikační číslo, popř. jména a příjmení členů statutárního orgánu,
- předmět podnikání dle zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích,
- datum zápisu do registru,
- územní rozsah činnosti,
- pozastavení nebo přerušení činnosti,
- datum zániku zápisu do registru atd.⁷

⁷ MAJTÁNOVÁ, A., DAŇHEL, J., DUCHÁČKOVÁ, E., KAFKOVÁ, E. *Pojišťovnictví – Teorie a praxe*. 1. vyd. Praha: Ekopress s.r.o., 2006. 288 s. ISBN 80-86929-19-1

2.4.2 Podmínky důvěryhodnosti

Dále musí osoba splnit tzv. podmínky důvěryhodnosti. U fyzických osob jsou stanoveny v § 8 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. Důvěryhodnou fyzickou osobou se považuje osoba, která není odsouzena pro trestný čin spáchaný úmyslně, nebo za trestný čin proti majetku či hospodářský trestný čin spáchaný z nedbalosti.

Fyzická osoba se považuje dále za důvěryhodnou, pokud její dosavadní zkušenosti, výkon podnikatelské činnosti jsou předpokladem pro řádné vedení pojišťovny, zajišťovny, nebo jejich poboček.⁸

Podmínky důvěryhodnosti u právnických osob jsou v § 9 téhož zákona. Důvěryhodnými musí být všichni členové statutárního a dozorčího orgánu právnické osoby. Těmto osobám nesmí být odejmuto povolení k provozování činnosti pro porušení podmínek stanovených zákonem.⁹

2.4.3 Podmínky odbornosti

Pojišťovací zprostředkovatel musí prokázat všeobecné a odborné znalosti. Všeobecné znalosti se prokazují dokladem o dokončení střední školy. Odborné znalosti se prokazují dokladem o absolvování odborného studia na střední nebo vysoké škole, nebo je možné je splnit složením odborné zkoušky.

Osoba s odbornou způsobilostí na úrovni základního kvalifikačního stupně musí prokázat všeobecné znalosti, znalosti v rozsahu odborného minima a pojistných produktů, jejichž zprostředkování nabízí. Dále také schopnost řádně tyto produkty klientovi vysvětlit.

Pokud se jedná o osobu s odbornou způsobilostí na úrovni středního kvalifikačního stupně musí splnit stejné podmínky jako u základního stupně, ale navíc prokázat nejméně dvouletou odbornou praxi, provést analýzu konkurenčních produktů pojišťoven a nabídnout klientovi pojistný produkt nejlépe vyhovující jeho potřebám.

Osoba s odbornou způsobilostí na úrovni vyššího kvalifikačního stupně musí prokázat stejné znalosti jako výše zmínění, čtyřletou odbornou praxi v oboru.

⁸ viz § 8 zákona č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů

⁹ viz § 9 zákona č. 277/2006 Sb. o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů

Pokud osoba dle zákona o pojistných zprostředkovatelích prokazuje svoji způsobilost ukončeným odborným studiem nebo zkouškou, je povinna si průběžně znalosti doplňovat.¹⁰

2.4.4 Další podmínky pro výkon pojišťovacího zprostředkovatele

- vykonávat činnost s odbornou péčí a chránit zájmy spotřebitele,
- zachovávat mlčenlivost,
- sdělit způsob odměňování,
- písemně vykazovat roční činnost (pojišťovací agent a makléř),
- zajistit dostatečnou informovanost klientů,
- zpracovávat písemný záznam z jednání.

Před uzavřením pojistné smlouvy nebo i při jakékoliv změně je zprostředkovatel povinen sdělit minimálně tyto informace:

- identifikační údaje zprostředkovatele,
- registr, ve kterém je evidován popřípadě způsob, jakým lze ověřit jeho zápis v registru.

2.5 Kategorizace pojišťovacích zprostředkovatelů

V předchozích částech byly stanoveny základní pojmy, které se vyskytují a používají v pojišťovníctví. Následující část je zaměřena na popis jednotlivých kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů. Bude se tedy jednat o detailnější popis vázaného pojišťovacího zprostředkovatele, podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, výhradního pojišťovacího agenta, pojišťovacího agenta, pojišťovacího makléře a zahraničního pojišťovacího zprostředkovatele.

Při zápisu do registru České národní banky se u všech kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů hradí správní poplatek, který určuje sazebník správních poplatků.¹¹

¹⁰ HORA, J., ŠULCOVÁ, J., ZUZAŇÁK, A., *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, a. s., 2004. 256 s. ISBN 80-7201-488-9

¹¹ viz zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů

2.5.1 Vázaný pojišťovací zprostředkovatel

Vázaný pojišťovací zprostředkovatel je definován v § 5 zákona č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích ve znění pozdějších předpisů

Takový pojišťovací zprostředkovatel vykonává činnost v pojišťovnictví jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven. Dále je vázán písemnou smlouvou s pojišťovnou, jejímž jménem a na jejíž účet jedná, neinkasuje pojistné a nevyplácí plnění z pojistných nebo zajišťovacích smluv.

Jestliže vázaný pojišťovací zprostředkovatel vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě smluv s více pojišťovnami, nesmí nabízet vzájemně konkurenční produkty těchto pojišťoven.

Dále musí být každý vázaný pojišťovací zprostředkovatel zapsán v registru vedeného Českou národní bankou, provozovat zprostředkovatelskou činnost jako vázaný pojišťovací zprostředkovatel pouze v postavení vázaného pojišťovacího zprostředkovatele. Pokud vázaný pojišťovací zprostředkovatel během činnosti poradenství způsobí škodu, tak za ni odpovídá pojišťovna, jejíž pojistný produkt vázaný pojišťovací zprostředkovatel nabízí. Proto nemusí být vázaný pojišťovací zprostředkovatel pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti pojišťovacího zprostředkovatele.

Vázaný pojišťovací zprostředkovatel bývá odměňován pojišťovnou, jejímž jménem a na jejíž účet jedná, i když to zákon výslovně nestanovuje.

2.5.2 Podřízený pojišťovací zprostředkovatel

I tento typ pojišťovacího zprostředkovatele je definován v § 6 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. Podřízený pojišťovací zprostředkovatel pracuje výhradně pro jednoho pojišťovacího agenta nebo pojišťovacího makléře, a to výlučně formou spolupráce na základě písemné smlouvy. Nemůže tedy samostatně, svým jménem spolupracovat s pojišťovnou.

Ve své činnosti je vázán pokyny a nařízeními pojišťovacího makléře či agenta, jehož jménem a na jehož účet jedná. Také nesmí inkasovat pojistné a nevypláci plnění z pojistných či zajistných smluv.

Podřízený pojišťovací zprostředkovatel musí stejně jako vázaný pojišťovací zprostředkovatel splňovat určité, zákonem stanovené podmínky pro provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele. Jedná se o zápis v registru vedeného ČNB a dále musí splňovat podmínky důvěryhodnosti a odborné způsobilosti.

Podřízený pojišťovací zprostředkovatel nesmí mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele. Za škody způsobené tímto zprostředkovatelem odpovídá pojišťovací agent nebo makléř, na jehož účet a jehož jménem podřízený zprostředkovatel jedná. Také právě agenti či makléř odměňuje podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele.¹²

2.5.3 Výhradní pojišťovací agent

Tato kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů je vymezena v § 6a zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. Výhradní pojišťovací agent vykonává zprostředkovatelskou činnost na účet pouze jedné pojišťovny a to na základě písemné smlouvy. Je tedy oprávněn přijímat pojistné, ale nevypláci plnění z pojistných nebo zajistných smluv. Ve své činnosti je vázán vnitřními předpisy pojišťovny, jejímž jménem jedná a touto pojišťovnou je také odměňován.

Vzhledem k tomu, že je oprávněn přijímat pojistné, musí vždy používat zvlášť zřízené účty k hospodaření s tímto plněním a ke vlastnímu hospodaření.

Výhradní pojišťovací agent musí být zapsán v registru ČNB v postavení výhradního pojišťovacího agenta. Dále musí splňovat podmínky důvěryhodnosti stanovené zákonem a základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Tento pojišťovací zprostředkovatel smí mít svého podřízeného zprostředkovatele.

Za škody způsobené výhradním pojišťovacím zprostředkovatelem je odpovědná pojišťovna jejím jménem a na jejích účet jedná.

¹² zpracováno podle ADOLT, J, SUCHÁNEK, P. *Pojišťovací zprostředkovatelé*. 2.vyd. Praha: ASPI Publishing, s. r. o., 2005. 424 s. ISBN 80-7357-096-3

2.5.4 Pojišťovací agent

Základní vymezení této kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů definuje §7 zákona č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích. Zprostředkovatelskou činnost vykonává jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven a to na základě písemné smlouvy. Ve své činnosti je vázán vnitřními předpisy pojišťovny a je oprávněn přijímat pojištění, pokud to bylo s pojišťovnou či pojišťovnami písemně domluveno. Je oprávněn zprostředkovávat (vyplácet) plnění z pojistných smluv. I toto musí být ovšem domluveno s pojišťovnou.

Tento pojišťovací agent může prodávat produkty i vzájemně konkurenčních pojišťoven, pro které vykonává zprostředkovatelskou činnost.

Jestliže má pojišťovací agent zmocnění od pojišťoven přijímat a vyplácet pojistné plnění pak musí buď udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu jím inkasovaného pojistného (nejméně však ve výši odpovídající hodnotě 15 000 eur - přepočteno se provádí dle kurzu devizového trhu České národní banky) nebo používat pro převody pojistného a pojistného plnění výhradně zvlášť k tomu zjištěné bankovní účty.¹³

Každý pojišťovací agent dále musí:

- být zapsán do registru vedeného ČNB v postavení pojišťovacího agenta,
- provozovat zprostředkovatelskou činnost jako agent,
- splňovat podmínky důvěryhodnosti stanovené zákonem,
- a také mít splněný střední kvalifikační stupeň odborné způsobilosti.

Pojišťovací agent může mít svého podřízeného zprostředkovatele, případně i celou síť přímo řízených podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů. Zákon stanovuje, že pojišťovací agent je odměňován pojišťovnou, jejímž jménem a na jejíž účet jedná. Tato kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů musí mít ze zákona č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu.¹⁴

¹³ viz § 7 odst. 5 zákona č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů

¹⁴ zpracováno podle ADOLT, J., SUCHÁNEK, P. *Pojišťovací zprostředkovatelé*. 2. vyd. Praha: ASPI Publishing, s. r. o., 2005. 424 s. ISBN 80-7357-096-3

2.5.5 Pojišťovací makléř

Pojem pojišťovací makléř je vymezen v § 8 zákona. Dle tohoto paragrafu je ve své činnosti vázán obsahem smlouvy uzavřené se zájemcem o pojištění nebo zajištění (dále jen „klient“). Tento zprostředkovatel vykonává činnost v pojišťovnictví vlastním jménem nebo může být zájemcem o pojištění nebo zajištění (klientem) zmocněn i k jednání jeho jménem. Zpracovává tak pro své klienty analýzy pojistných rizik, návrhy pojistných programů, sleduje lhůty k revizi smluv a v neposlední řadě spolupracuje při likvidaci pojistných událostí. Pojišťovací makléř nemůže vykonávat zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet pojišťovny. Je ale také vázán smlouvou s pojišťovnou, kterou je odměňován. Je oprávněn přijímat od pojistníka pojistné, zejména je-li k tomu zmocněn pojišťovnou, s níž jeho klient uzavírá pojistnou smlouvu.

Je oprávněn zprostředkovávat pojistné plnění z pojistných a zajistných smluv, byl-li k tomu zmocněn svým klientem.

Ze samotného principu činnosti a postavení pojišťovací makléř může nabízet pojistné produkty od více pojišťoven a ty mohou být vzájemně konkurenční a také většinou jsou.

Každý pojišťovací makléř musí:

- být zapsán do registru vedeného ČNB v postavení pojišťovacího makléře,
- provozovat činnost jako makléř,
- splňovat podmínky důvěryhodnosti,
- také podmínky pro vyšší kvalifikační stupeň odborné způsobilosti a
- být pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti pojišťovacího zprostředkovatele.

Pojišťovací makléř může mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, případně celou síť těchto zprostředkovatelů. Makléř je odměňován pojišťovnou nebylo-li mezi pojišťovacím makléřem, pojišťovnou a klientem domluveno jinak.

Byl-li pojišťovací makléř zmocněn přijímat pojistné od pojistníka nebo vyplácet pojistné plnění musí udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu jím inkasovaného pojistného, nejméně však ve výši odpovídající hodnotě 15 000 eur, nebo

používat pro převody pojistného plnění zvlášť zřízené účty odlišné od účtů jeho vlastního hospodaření.

2.5.6 Zahraniční pojišťovací zprostředkovatel

Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích rozeznává 2 druhy zahraničních pojišťovacích zprostředkovatelů, tj. pojišťovací zprostředkovatel s bydlištěm nebo sídlem na území jiného státu než je Česká republika.

V § 9 zákona č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí je přesně stanoven typ pojišťovacího zprostředkovatele s domovským státem jiným než je ČR. Jedná se o fyzickou osobu, která má bydliště nebo právnickou osobu, která má sídlo v členském státě Evropské unie nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor. Druhým typem zahraničního pojišťovacího zprostředkovatele je fyzická nebo právnická osoba ze třetího státu.

Základní důvod takového rozlišení spočívá ve „výsadním“ postavení pojišťovacího zprostředkovatele s domovským státem jiným než je ČR. Pojišťovací zprostředkovatel zde může působit formou usazení se tzn. zřízením pobočky a nebo dočasného poskytování služeb. Na zprostředkovatele ze třetího státu jsou kladeny další požadavky.

Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným než je Česká republika

- bydliště je ve členském státě EU nebo v jiném státě tvořící Evropský hospodářský prostor (státy EU + Norsko, Lichtenštejnsko a Island), jedná-li se o fyzickou osobu, vykonávající ve svém státě činnost pojišťovacího zprostředkovatele,
- u právnické osoby se jedná o sídlo v členském státě EU,
- musí být registrován jako pojišťovací zprostředkovatel u příslušného úřadu domovského státu – následně pak i zapsán v registru ČNB,
- provozovat zprostředkovatelskou činnost na území ČR v rozsahu, v jakém ji provozuje i v domovském státě,
- musí splňovat podmínky odborné způsobilosti,
- musí provozovat zprostředkovatelskou činnost pouze v rozsahu a za podmínek vyplývajících z jeho registrace u příslušného úřadu.

Pojišťovací zprostředkovatel ze třetího státu

Není sice v zákoně vymezen, je to ovšem pojišťovací zprostředkovatel, který:

- má coby fyzická osoba bydliště v jiném čl. státu a na území ČR provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovníctví prostřednictvím podniku či organizační složky umístěných na území České republiky nebo,
- má jako právnická osoba sídlo v jiném čl. státu a na území ČR provozuje zprostředkovatelskou činnost přes organizační složku podniku umístěnou v tuzemsku, a zároveň
- je zapsán jako pojišťovací zprostředkovatel v registru pojistných zprostředkovatelů vedeném ČNB a to v postavení:
 - a) vázaného pojišťovacího zprostředkovatele,
 - b) podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele,
 - c) pojišťovacího agenta,
 - d) výhradního pojišťovacího agenta
 - e) pojišťovacího makléře.¹⁵

¹⁵ zpracováno podle ADOLT, J, SUCHÁNEK, P. *Pojišťovací zprostředkovatelé*. 2.vyd. Praha: ASPI Publishing, s. r. o., 2005. 424 s. ISBN 80-7357-096-3

3 Společnost Profiinvestor, s. r. o.

Společnost vznikla dne 27. března 2006 zápisem do obchodního rejstříku¹⁶ u Krajského soudu v Ostravě. Předmětem podnikání společnosti je pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti a také zprostředkování obchodu a služeb. Jediným společníkem a zároveň zakladatelem společnosti je pan Marek Macura. Personálním manažerem a úvěrovým specialistou je Aleš Bogocz. Jednatelkou společnosti je Lenka Jirásková, která přebírá od poradců firmy pojistné smlouvy, kontroluje je a také je v kontaktu se smluvními partnery firmy, tedy s pojišťovnami a bankami.

Marek Macura začal podnikat jako obchodní zástupce již v 18 letech u společnosti O.F. s. r. o., která se zabývala finančním poradenstvím. Jeho hlavním úkolem bylo budovat a starat se o síť odběratelů. U těchto společností je zcela normální, že lidé, kteří zde pracují, musí pravidelně absolvovat různé semináře a školení. Platby za takové proškolení jsou jejich vlastním nákladem. V prvním roce podnikání u pana Macury tedy náklady na vlastní vzdělání přesáhly částku 50 000,- Kč.

Již ve dvaceti letech se Marek Macura vlastním úsilím a velmi kvalitně odvedenou prací dostal na pozici oblastního manažera. Řídil a vzdělával 15 obchodních zástupců. Za tři roky, v roce 2001 se propracoval na pozici ředitele pro severní Moravu, což byla nejvyšší pozice v této firmě. Měl ve svém týmu přes 50 obchodních zástupců s měsíčním obratem kolem 15 miliónů korun. Díky tomu procestoval v podstatě celý svět, poznal Havaj, Thajsko, Madeiru, Los Angeles apod. Zaměřoval se hlavně na vlastní vzdělávání v oblasti financí a kapitálových trhů. Brzy si však uvědomil, že na vyšší pozici se v této společnosti už dostat nemůže a také, že se pro něj práce stává stereotypní. Po určitém čase zvažování se rozhodl ukončit spolupráci a začal se zabývat myšlenkou založení vlastní společnosti.

Aleš Bogocz byl nejvýkonnějším obchodním zástupcem pana Macury ve dříve zmiňované společnosti. Marek Macura přizval Aleše Bogocze jako prvního, aby se stal jeho partnerem.

¹⁶ oddíl C, vložka č. 41276. Sídlo podle obchodního rejstříku je v Ostravě – Porubě, na ulici Karla Pokorného

Důvodů, proč začít podnikat sám na sebe měl Marek Macura více. Finanční oblast se za tu dobu stala nejen jeho prací, ale i koníčkem. Navíc tento obor byl perspektivní a očekával se díky příchodu důchodové reformy obrovský růst trhu. Neméně důležitou roli zde hrálo osamostatnění se a pracování sám pro sebe. Hodně lidí od této myšlenky Marka Macuru odrazovalo.

Přípravná fáze trvala něco málo přes půl roku. Nejvíce komplikovaná byla asi jednání v Praze, jejichž cílem bylo uzavření smluv s pojišťovacími partnery a také představení podnikatelského záměru společnosti. Také bylo nutné absolvovat zkoušku u České národní banky pro pozici pojišťovacího makléře. Pod tímto označením byla firma zapsána do rejstříku pojišťovacích zprostředkovatelů u ČNB. Správní poplatek činil tehdy 10 000,- Kč¹⁷. Bylo též nutné podstoupit různá jednání a zápisy u notářů a různých úřadů, takže se v konečné fázi poplatky vyšplhaly na částku 50 000,- Kč. Investice do firmy na zřízení kanceláře, od jejího vybavení až po software přišlo na více jak milion korun.¹⁸

Společnost chce otevřít do 2 let 50 kanceláří po celé České republice, aby bylo ulehčeno sídlu firmy ve Slezské Ostravě.

Jedním z hlavních cílů je také zlepšení personalistiky. Pořádání různých nadstavbových a profesionálních školení. Marek Macura uvedl, cituji: *„Jmění je v lidech a proto je nutné mít skvělý personální management, ať je ve firmě jen elita.“*

Velice důležitá je také péče o klienta a o rodinu klientů. Firma na to klade velký důraz a je pro ni důležité, aby její klienti byli spokojeni se službami, které jim firma poskytuje. Jedním z cílů také je, ať stávající klienti doporučují firmu Profiinvestor svým známým a tímto se bude nejlépe zvyšovat prestiž a známost společnosti nejen v severomoravském kraji.

Společnost se hodně věnuje svým klientům a to nejen co se týče přání do nového roku a k narozeninám. Jedním z velkých akcí společnosti jsou např. Profiinvestor open na Slezskoostravském hradě v Ostravě, akce pro děti v ostravské ZOO apod.

¹⁷ viz zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů

¹⁸ informace poskytl Marek Macura

Co se týče odměn pro nejlepší poradce, tak to jsou dovolené jak letní tak zimní, různé slavnostní večere, turnaje a další akce, které majitel firmy pro své lidi vymyslí. Novinkou je, že si poradci vedou kroniku společnosti, ve které jsou zaznamenány různé akce, které společnost uskutečnila a také to, co se povedlo jejich poradcům, jaké odměny získali atd.

3.1 Plány společnosti Profiinvestor, s.r.o. v roce 2010

Společnost je nejvíce známá na Ostravsku a také její sídlo a působnost je nejvíce v Moravskoslezském kraji. Firma zřídila pro své klienty bezplatnou telefonní linku a také inovovala webové stránky firmy.

Na základě rozhovoru se zakladatelem Macurou jsou známy následující plány a cíle do budoucna. Společnost se chce do konce roku 2010 stát čtvrtým nejlepším makléřem pro společnost ING v České republice. Momentálně se nachází na 7. místě v žebříčku pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří v ČR působí. V letošním roce mají být otevřeny další 3 kanceláře na Moravě. Pokud je neotevře někdo z pojišťovacích zprostředkovatelů, pobočky otevře sama firma. Města, kde by se mohly kanceláře otevřít jsou Karviná, Frýdek– Místek, Havířov, ale také Brno nebo Olomouc. Společnost chce svou pozornost a činnost směřovat hlavně na střední a jižní Moravu.

V roce 2010 má firma přes 4 500 klientů a cílem firmy je do konce rok 2013 mít 10 000 klientů na Moravě.

Společnost se hodně věnuje klientským akcím a 22. 8. 2010 proběhne druhá akce Profiinvestor Open na Slezskoostravském hradě, kde bude pozváno 1000 klientů společnosti a akce bude probíhat ve stylu hawaiské párty.

Dále chce společnost postavit v centru Ostravy budovu s názvem Sídlo Profiinvestoru. Stavba by měla začít v roce 2011 a budou se zde nacházet kanceláře firmy a také dceřině společnosti Flexi reality, a mimo jiné i kavárna pro klienty a partnery společnosti.

Společnost má smělé plány na pokrytí České republiky a chce být lepším makléřem, než jsou konkurenční společnosti jako je ZFP Akademia nebo OVB. Tím, že se jedná o ryze českou společnost tak přístup k lidem v ČR je přátelštější a lidé také k firmě přistupují jinak, než když se jedná o zahraniční společnost.

Dále Marek Macura uvedl, že chce pro svoje zprostředkovatele sestavit a zrealizovat různé motivační programy a akce, a vyškolit nejlepší lidi v oboru financí. Většinu pojišťovacích zprostředkovatelů ve firmě tvoří mladí lidé a v současné době jich je asi 30.

Na závěr rozhovoru Marek Macura řekl, že by chtěl co nejvíce spokojených klientů a také úspěšných zprostředkovatelů na pozicích VI. a výše.¹⁹

3.2 Výběr nových lidí do společnosti

Pan Aleš Bogocz, který je ve firmě úvěrovým specialistou se také zabývá personalistikou. Tento člověk má velice dobré komunikační schopnosti a je schopen během rozhovoru s novým člověkem najít jeho vlastnosti, zda by byl pro práci ve firmě vůbec ten pravý či ne. Výběr lidí do firmy nejčastěji probíhá na základě dobrých referencí či doporučení. Pan Bogocz se nejčastěji uchazečů ptá, jaké jsou jejich cíle, a podle odpovědí zjišťuje, zda je dotyčný orientovaný na výsledek a výkon. Právě takové lidi firma potřebuje.

3.2.1 Mandátní smlouva

Společnost Profiinvestor, s. r. o. nabízí pracovní uplatnění pro různé věkové skupiny. Nejedná se ale o zaměstnanecký poměr. Mandátní smlouva u společnosti je tedy podkladem pro zřízení živnostenského oprávnění. Sepisuje se po splnění registrace u České národní banky a zaplacením správního poplatku.²⁰

Na jedné straně vystupuje mandatář a na straně druhé mandant. Mandatář zařídí za úplatu pro mandanta určitou obchodní záležitost. Mandatář jedná jménem mandanta a ten se zavazuje, že mu za sjednání obchodu zaplatí. Činnost, ke které se mandatář zavázal,

¹⁹ vlastní zpracování dle rozhovoru s Markem Macurou

²⁰ viz zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů

musí probíhat dle pokynů mandanta. Nesmí dojít k porušení nařízení určených v mandátní smlouvě. Jestliže by se měl mandatář odklonit od ustanovení v mandátní smlouvě, musí dojít předem ke konzultaci s mandantem.²¹

3.2.2 Zaškolování a příprava

Během pěti prvních týdnů nováček absolvuje tzv. Základní kurzy I. – IV., které většinou vede Aleš Bogocz, nebo manažer skupiny, do které člověk spadá. Cílem těchto prvních školení je ukázat nováčkovi, jak se orientovat ve finančních produktech a hlavně jak klientovi dobře poradit při výběru pojistného produktu. S každým klientem se sepisuje analýza potřeb. Poradce firmy tak zjistí jaký produkt je pro klienta nejvíce zajímavý a doporučí mu jeho zřízení.

Na závěr prvních čtyř základních kurzů se koná ústní zkouška u majitele firmy. Pan Macura představuje nějakého klienta s různým zaměstnáním, příjmem a koníčky a nový poradce mu na jeho míru a dle jeho přání „ušije“ pojistný program. Majitel si tak zjišťuje, zda by v praxi nováček obstál či ne.²²

Každých měsíc společnost pořádá dvoudenní víkendové školení, kde se nováček dozví základní informace o produktech, které makléř nabízí, ale také praktické zkušenosti od služebně starších kolegů. Jedná se většinou o obchodní a komunikační dovednosti s klienty. Nováček má možnost poznat své nové kolegy a také z nich během tohoto víkendu vyzískat veškeré informace, které potom může sám využít v praxi.

Společnost také umožňuje svým nejlepším lidem absolvovat různá nadstavbová školení. Mezi tyto semináře patří:

- přechod přes oheň,
- obchodní dovednosti,
- asertivita,
- rétorika apod.

Společnost zajišťuje i školení od jiných organizací, jako je např. lektorská akademie, nebo koučing.

²¹ viz § 566 - § 576 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů

²² vlastní zpracování na základě rozhovorů s Alešem Bogoczem

Práce Aleše Bogocz při výběru nových lidí je neodmyslitelná. Firma do nových lidí investuje hodně peněz a proto výběr nováčků je poměrně přísný a firma si chce své nejlepší lidi samozřejmě udržet co nejdéle. Přednost mají lidé se zkušenostmi s financemi a také s podnikáním, protože při dosažení vyššího výdělku je nutné zřízení živnostenského listu a tito lidé většinou mají své cíle a přání a jsou ochotni pro ně obětovat více, než lidé, kteří celý život byli zaměstnání.

Každý, podnikavě založený člověk má možnost si zde vybudovat vlastní obchodní tým a spolupracovat s ním. Nové lidi mu samozřejmě pomůže vybrat personální manažer pan Bogocz. Odměňování v této společnosti je samozřejmě dle osobního výkonu člověka, ale také může mít příjem z obchodního týmu, o který se stará a společně s ním pracuje.

Společnost pracuje systémem, který se nazývá multi-level marketing. Celý koncept firmy je tedy založen na stále nově přichozích lidech a motivační program je nezbytnou součástí celé koncepce. Motivační schůdky jsou odstupňovány jinou hodnotou bodu (tzn. čím výše je pojišťovací zprostředkovatel ve struktuře, tím vyšší je hodnota jednoho bodu). S motivačními schůdky je pak spojeno i čerpání různých benefitů.

Jedná se například o:

- příspěvky na kancelář, na auto,
- příspěvky na sociální zabezpečení,
- doživotní důchod,
- příspěvek na dovolenou.

Hlavním cílem osob zapojených do síťového marketingu by měl být prodej produktů společnosti, a to buď samostatně, nebo zprostředkovaně přes lidi, kteří jsou do systému následně přivedeni. Tito ochotníci za vstup do organizace zaplatí vstupní poplatek a zapojí se do sítě člověka, který ho do sítě připojil. Od oné chvíle mohou prodávat produkty, z nichž získávají oni a část provize lidé ve struktuře nad nimi. Stejně jako všichni ostatní mohou do systému přivádět nové lidi, z jejichž prodeje jim půjde určitá část

peněz. Cílem lidí v multilevel marketingu tedy bývá sedět a nedělat nic, zatímco lidé v dolních liniích budou prodávat a vydělávat, a jim z toho půjdou peníze – tzv. pasivní příjem. A právě v tom je ona síla, onen motivační faktor, díky němuž se lidé nechávají přemluvit a vstupují do takových organizací.²³

3.2.3 Kariéra poradce

Každý poradce může být placen jen ze své vlastní produkce, nebo si může pod záštitou firmy vybudovat vlastní obchodní tým. Pokud pomůže lidem, které přivede do firmy, a pokud se jim bude dařit, tak může kariérově růst. Tuto možnost kariérového systému společně vymysleli pánové Macura a Bogocz. Každý člověk postupuje podle počtu uzavřených smluv.

Kariérní a motivační systém společnosti Profiinvestor, s. r. o.

V tomto kariérním systému existuje 8 stupňů a každý, kdo ve firmě začíná, je na pozici I. neboli investiční poradce. Systém je nastaven tak, že pokud někdo pracuje pravidelně a na 100% tak nejvyšší pozice dosáhne do 3 let od nástupu do společnosti.

Každá uzavřená a správně vyplněná smlouva, která projde přes firmu je bodově ohodnocena. Záleží na tom, zda se jedná o životní či neživotní pojištění, hypotéku, penzijní spoření apod. Za každý bod je pak zprostředkovatel zaplacen podle toho, na které pozici se nachází.

Pro každý finanční produkt existuje jiný vzorec na výpočet provize a každý pojišťovací zprostředkovatel přesně ví, jak si má svoje vlastní provize spočítat. Každý měsíc získává formou e-mailu na firemní mailovou schránku výpis z vlastní činnosti, a pokud má obchodní tým, tak vidí i výkaz činnosti svého týmu.

Společnost má také zřízený a propracovaný pozastávkový fond, do kterého se z každé vyplacené provize přesouvá určitá část peněz, kdyby náhodou došlo ke stornu smlouvy. Z první provize jde do fondu částka 5 000,- Kč. Tento fond se naplňuje do

²³ viz HRUBOŠOVÁ, M. *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý „pojišťovák“ vědět*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, a. s., 2009. 120 s. ISBN 978-80-7201-775-1

celkové výše 100 000,- Kč a poté, už není z provizí jednotlivého zprostředkovatele strháváno nic.

Tab. 3. 1: Kariérový systém ve firmě Profiinvestor, s. r. o.

Pozice	Název pozice	Kč za bod	Produkce
I.	Investiční poradce	200,-	340 b. na pozici II
II.	Školící investiční poradce	230,-	900 b. na pozici III. (500 b. osobní produkce)
III.	Manager	260,-	27000 b na pozici IV. (1000 b. osobní produkce)
IV.	Vedoucí obchodní skupiny	300,-	9000 b. na pozici V.
V.	Garant obchodní skupiny	340,-	26 000 b. na pozici VI.
VI.	Týmový ředitel	380,-	48 000 b. na pozici VII.
VII.	Regionální ředitel	410,-	78 000 b. na pozici VIII.
VIII.	Zemský ředitel pro ČR	450,-	

Zdroj: Vlastní zpracování dle předlohy od firmy.

Samozřejmě tím, na které pozici se dotýčný zprostředkovatel nachází tak mu firma věnuje i různé motivační bonusy, jako jsou příspěvky na auto, na vlastní kancelář, či jiné motivační bonusy od majitele společnosti. Společnost také vyhlašuje akce pro své nejlepší zprostředkovatele, jakou jsou letní a zimní dovolené, slavnostní večeře a obědy, kostýmky notebooky, mobilní telefony, možnost uzavření vlastního spoření za nejlepších podmínek. Záleží pouze na každém jednotlivci, zda se to těchto akcí zapojí či ne. Většina lidí však

brzy pochopí, že tyto odměny jsou velice lákavé a každý se chce zúčastnit motivačních akcí firmy.²⁴

3.2.4 Profil pojišťovací zprostředkovatelky Kristýny Pustkové

Kristýna Pustková byla ve 23 letech vyhodnocena jako nejúspěšnější zprostředkovatelka pojištění společnosti. Před zahájením spolupráce s touto společností pracovala v několika firmách v Ostravě.

Ke společnosti se dostala přes inzerát podaný na internetu v červenci 2006. Zúčastnila se výběrového řízení a začala se společností spolupracovat od 1. 8. 2006. Co se týče kariérového postupu, je z osmi pozic na pozici č. 6 – týmová ředitelka.

Druhé pozice kariéry dosáhla 1. 11. 2006, třetí pozice 1. 10. 2007, na čtvrtou pozici dosáhla 1. 10. 2008, na pátou 1. 1. 2009 a na šesté pozici je od 1. 3. 2010. Její kariéra ve společnosti prudce stoupá a dle jejích vlastních slov není šestá pozice její poslední.

Samozeřejmě jako každý nováček musela absolvovat zaškolování, které je v firmě nazvané Základní kurz – I.- X. Od ZK VI. se člověk školí do tvorby týmu, finanční gramotnosti, metody SPIN, umění motivace a time managementu.

Každý člověk, který chce osobnostně a profesně růst má možnost díky spolupráci s firmou navštívit různá školení. Může se zdokonalovat v oblastech, které ho zajímají a které by ho bavily.

²⁴ zpracováno podle rozhovoru s Alešem Bogoczem

U slečny Pustkové probíhá vlastní vzdělávání následovně:

Tab. 3. 2. Absolvovaná školení Kristýny Pustkové

Rok	Název školení
2006	Profesionální kondiční program VICTOR
2007	Typologie osobnosti
2007 a 2009	Přechod před oheň
2008 a 2009	Naše věc (interní školení firmy)
2009	Lektorská akademie
2008	Silvova metoda
2010	Profesionální koučing

Zdroj: Vlastní zpracování dle předlohy od firmy

V rozhovoru slečna Pustková uvedla, že by chtěla dosáhnout finanční nezávislosti a díky společnosti a práci, kterou doposud vykonala, se jí to skvěle daří. Je obdivuhodné, co ve svém mladém věku již dokázala. Je vzorem pro všechny mladé lidi a nejen kolem sebe rozšiřuje optimismus a dává šanci lidem dokázat to, co dokázala ona.²⁵

3.3 Smluvní partneři

Společnost Profiinvestor, s. r. o. má největší aktivity na severní Moravě, ale také se snaží rozšířit svoje aktivity po celé Moravě a sídlo firmy je na ulici Keltičkova ve Slezské Ostravě. Společnost si velice dobře vybírá, s kým bude spolupracovat a jako správný pojišťovací makléř dbá hlavně na potřeby svých klientů. Nabízené produkty se neustále

²⁵ vlastní zpracování na základě rozhovoru s Kristýnou Pustkovou

rozšiřují a uzavírané dohody s pojišťovnami a bankami bývají většinou na dlouhou dobu. Průzkumem na začátku podnikání bylo zjištěno, že společnost ING Group, a. s., není v České republice zase až tak známá, ale má skvělé produkty s vysokým zhodnocením vkladů a proto se tato pojišťovna stala hlavní partnerem firmy Profiinvestor, společnost s ručením omezeným. Dle rozhovoru s majitelem vyplynulo, že vztahy s touto institucí jsou vynikající a společnost ING Group, a. s. pravidelně motivuje pojišťovací zprostředkovatele společnosti.

Procentuální znázornění uzavíraných pojistek dle pojišťoven²⁶ je tedy následující:

- ING Group, a. s. 70 %
- Česká pojišťovna, a. s. 15 %
- Generali Pojišťovna, a. s. 15 %

Co se týká neživotních pojištění, tak nejvíce pojistek je uzavíráno u ČSOB a, s. na pojištění vozidel, u Generali Pojišťovny, a. s. pojištění podnikatelů a odpovědnost zaměstnanců za škodu a u Wüstenrot a. s. pojištění bytů.

Podle členění uvedeného výše je vidět, že společnost ING Group, a. s. je nejvýznamnějším partnerem společnosti Profiinvestor, s. r. o.

3.3.1 ING Group a. s.

Společnost ING Group a.s. vznikla v roce 1991 propojením bankovní skupiny NMB Postbank Group a největší holandské pojišťovny Nationale-Nederlanden. Stejně společnosti vytvořili finanční skupinu Internationale Nederlanden Group. Do povědomí lidí se však nejvíce zapsala zkratkou ING.

Společnost se rozrůstala zejména přirozenou cestou, tj. získáváním nových klientů, ale významné tržní podíly získala také díky několika objemným mezinárodním akvizicím. K těm největším patří akvizice investiční banky a správce aktiv Barings v roce 1995, americké pojišťovny Equitable of Iowa Companies v roce 1997, belgické Bank Brussels Lambert v lednu 1998, německé BHF-Bank v roce 1999, amerických pojišťovacích obrů

²⁶ údaje o procentuálním rozložení poskytl Aleš Bogocz

ReliaStar, Aetna Financial Services a Aetna International v roce 2000, polské Bank Slaski a mexické pojišťovny Seguros Comercial America v roce 2001.

ING Group a.s. je známá svým přístupem k potřebám klientů při poskytování integrovaných služeb v oblastech pojišťovnictví, bankovníctví a správy aktiv. Od ostatních finančních institucí se odlišuje také úspěšným působením v oblasti životního pojištění v rozvíjejících se ekonomikách.

Další specializací je ING Direct - internetový a direct marketingový koncept retailového bankovníctví, díky kterému slaví úspěchy v již vyspělých ekonomikách. ING vyniká rovněž unikátním programem Employee Benefits, jehož podstatou je ucelený program zaměstnaneckých výhod mimo klasické mzdové odměňování, jako jsou například penzijní plány a motivační pojištění, které nabízí společnost větším či menším podnikům a jejich zaměstnancům. ING Group N.V. podporuje také mnoho charitativních projektů.²⁷

3.3.2 Historie ING Group a.s. v České republice

Finanční skupina ING vstoupila na český trh v roce 1991. Od počátku svého působení patří mezi leadery ve všech oblastech, v nichž v České republice působí - konkrétně v pojišťovnictví, bankovníctví, správě aktiv, podílových fondech a oblasti penzijního připojištění.

ING Group a.s. poskytuje špičkový servis jak individuálním, tak i korporátním klientům. Fyzickým osobám nabízí ING Group a.s. širokou škálu produktů životního pojištění, penzijní připojištění, podílové fondy, hypotéky nebo spořicí účet ING Konto, který dosahuje nebývale velkého zhodnocení na českém trhu. Právníckým osobám nabízí komplexní servis v oblasti komerčního a investičního bankovníctví.²⁸

Další velkou pojišťovnou, se kterou firma spolupracuje je Generali Pojišťovna, a. s. U této pojišťovny klienti nejvíce uzavírají úrazové pojištění pro celé rodiny pojmenované Generali Family.

²⁷ přepracováno podle <http://www.ing.cz/cz/o-ing/ing-celosvetove/>

²⁸ vlastní zpracování dle <http://www.ing.cz/cz/o-ing/ing-ceska-republika/historie-ing-cr/>

3.3.3 GENERALI Pojišťovna, a. s

V roce 1831 byla založena Assicurazioni Generali v Terstu a v následujících letech vznikaly pobočky ve Vídni, Budapešti a v Praze. Společnost Generali - Creditanstalt penzijní fond a.s byla založena v roce 1995 a hlavními zakladateli byli EA-Generali AG Wien a Creditanstalt Asset Management a.s. Praha.

V červenci 1999 Generali Pojišťovna a.s. získala jako první finanční instituce v oblasti pojišťovnictví a bankovníctví v České republice certifikát kvality dle mezinárodní normy ISO 9001. V březnu 2000 bylo otevřeno nové Servisní centrum Generali, které nabízí klientům širokou paletu služeb, mimo jiné kompletní informace na bezplatné telefonní lince 800 150 155, možnost hlášení škod, e-mail a internet servis s možností uzavírání smluv a další.

V lednu roku 2002 se Generali Pojišťovna a.s. stala první pojišťovnou ve formě akciové společnosti, která od Ministerstva Financí ČR obdržela povolení k provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti. V březnu téhož roku Generali Holding Vienna a Zürich Financial Services uzavřely dohodu týkající se jejich aktivit na trzích ve střední Evropě. Na základě této dohody převzala Generali pět pojišťovacích společností Zürich Group v České republice, Polsku, Maďarsku a na Slovensku a jeden penzijní fond v Polsku. V lednu 2003 je Generali Pojišťovna a.s. čtvrtou největší pojišťovnou v oblasti neživotního pojištění.

Pojišťovna Generali je spoluzakládajícím členem největší pojišťovací skupiny v zemích střední a východní Evropy. V lednu 2008 zahájil činnost Generali PPF Holding, který bude působit v zemích střední a východní Evropy a jehož součástí je v České republice Generali Pojišťovna a.s. a Česká pojišťovna a.s.²⁹

3.3.4 Česká pojišťovna a. s.

V roce 1827 byla v Praze založena První česká vzájemná pojišťovna, což je předchůdce dnešní České pojišťovny. Ta zpočátku provozovala pouze požární pojištění nemovitostí. V druhé polovině 19. století již byla První česká vzájemná pojišťovna tak

²⁹ vlastní zpracování podle [http://www.generali.cz/stranky/o-general/skupina-general/historie-general-v-cr](http://www.generali.cz/stranky/o-generali/skupina-general/historie-general-v-cr)

silná instituce, že jí neotřásl ani náhrady škod po řadě velkých požárů koncem století včetně vůbec největší pojistné události v 19. století, jíž byl požár rozestavěného Národního divadla. Počátkem 20. století začala První česká vzájemná pojišťovna nabízet svým klientům také životní pojištění, pojištění proti vloupání a pojištění zákonné odpovědnosti a úrazu. Po roce 1948 vznikla jediná Československá pojišťovna, která si monopolní postavení držela až do roku 1991, kdy byl zákonem o pojišťovnictví otevřen trh a umožněn vstup dalších pojišťoven. Do konce roku 1999 vzniklo na českém trhu 42 pojišťoven. Konkurence je sice silná, ale i tak si Česká pojišťovna stále drží své výsadní postavení na finančním trhu v České republice.³⁰

³⁰ vlastní zpracování dle <http://www.ceskapojistovna.cz/historie-a-vyvoj.html>

Tab. 3. 3. Historické mezníky u České pojišťovny, a. s.

1740	Po nástupu Marie Terezie snahy o vytvoření novodobých pojišťoven
1827	Založení První české vzájemné pojišťovny – od ní se odvíjí tradice České pojišťovny
1938 – 1945	Správa pojistných kmenů německými pojišťovnami (2. světová válka)
1948	Znárodnění a vytvoření národního podniku Československá pojišťovna
1953	Vznik Státní pojišťovny, později pojišťovací a zajišťovací podnik
1969	Vznikla Česká státní pojišťovna
1989	Počátek zásadních změn celé organizace podniku
1991	Demonopolizace, vznik konkurenčního prostředí
1992	Vznik společnosti Česká pojišťovna a. s., privatizace
1996	Vstup finanční skupiny PPF
2000	Demonopolizace trhu povinného ručení, ČP získala 45 % nového trhu
2002	Vstup české pojišťovny, jako první finanční instituce svého druhu ze střední a východní Evropy, na ruský trh. Česká pojišťovna Rusko
2003	Vybudování Klientského servisu pro zákazníky České pojišťovny založeného na moderních technologiích. ČP jako první pojišťovna v ČR přinesla klientům služby na světové úrovni
2005	Členství v Evropské chartě bezpečnosti silničního provozu
2008	Vznik Generali PPF Holdingu B. V. Česká pojišťovna se společně s Generali stává součástí pojišťovací skupiny, působící v 14 zemích střední a východní Evropy

Zdroj: zpracováno podle www.ceskapojistovna.cz

3.4 Hlavní oblasti působení společnosti Profiinvestor, s. r. o.

Společnost svoji činnost zaměřuje na dvě hlavní oblasti. Jedná se o pojišťovací činnosti a také sjednávání úvěrů. Životní a úrazové pojištění činní asi 70 % činnosti společnosti, 20 % tvoří neživotní pojištění a posledních 10 % tvoří sjednávání úvěrů, především na bydlení.

Všechny obchodní partnery, jejich loga a také nabízené produkty jsou zobrazeny v příloze č. 1.

3.4.1 Životní pojištění

Jedná se o pojištění, které kryje rizika ohrožující životy lidí. Výše pojistného plnění v případě životních pojištění není dána velikostí škody, ale velikostí pojistné částky, kterou pojistník sjednal. V životním pojištění jsou kryta dvě rizika: riziko úmrtí a riziko dožití. V této době většinou pojišťovny mají takové smlouvy, kde se obě rizika kombinují a také bývají zahrnuta rizika neživotního charakteru (invalidita, úraz, vážné nemoci, apod.).

V minulosti bylo životní pojištění spíše bráno na krytí rizik úmrtí v návaznosti na krytí potřeb finančně závislých osob při úmrtí pojištěného, který byl živitelem rodiny. Dnes je snahou životní pojištění uplatňovat jako jeden z nástrojů kryjících potřeby lidí ve stáří. Životní pojištění může být tedy chápáno jako spořicí a investiční instrument. V rámci životního pojištění jsou specifickým způsobem vytvářeny finanční zásoby. Obvyklé je uplatňování daňového zvýhodnění pro pojistníka v případě sjednání životního pojištění.

Základní podoby životního pojištění:

- pojištění pro případ úmrtí, kdy pojistnou událostí je smrt pojištěného,
- pojištění pro případ dožití, kdy pojistnou událostí je dožití se sjednaného věku pojištěným,
- smíšené pojištění pro případ smrti nebo dožití.³¹

³¹ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Express, 2003. 176 s. ISBN 80-86119-67-X

3.4.2 Penzijní připojištění

Jedná se o produkt, který je zaměřen na krytí rizika dožití. Představuje investiční nástroj a vytváří se zde úspory na stáří. Penzijní připojištění obsahuje i výplatu plnění v případě úmrtí nebo invalidity.

Dva základní typy penzijního připojištění:

- systém s definovanou dávkou, při zřizování připojištění je stanovena pevná dávka, kterou bude účastník pobírat. Od výše dávky odvozuje pak penzijní fond výši příspěvku, kterou bude účastník připojištění platit.
- systém s definovaným příspěvkem, je stanoven příspěvek, který bude účastník penzijního připojištění platit a z něho vyplývá možná výše dávky, kterou bude pobírat.

Nejrozšířenějším způsobem financování penzijního připojištění je tzn. fondování. Peněžní částky jsou rozloženy do fondů, které mají různá zhodnocení. Penzijní připojištění v podmínkách České republiky znamená shromažďování prostředků od účastníků penzijního připojištění, nakládání s těmito prostředky a vyplácení dávek penzijního připojištění. Penzijní připojištění mohou v ČR vykonávat pouze penzijní fondy ve formě akciových společností. Účastníkem penzijního připojištění se může stát osoba starší 18 let s trvalým pobytem na území ČR, která s penzijním fondem uzavře smlouvu o penzijním připojištění.

3.4.3 Neživotní pojištění

Zahrnuje krytí celé škály neživotního charakteru. V rámci tohoto pojištění jsou kryta rizika různého charakteru. Jedná se o rizika ohrožující zdraví a životy osob (úraz, nemoc, invalidita apod.), rizika vyvolávající finanční ztráty (přerušení provozu, úvěrová rizika, rizika finančních ztrát, odpovědnostní rizika atd.). Neživotní pojištění dělíme následovně:

- pojištění majetková,
- pojištění odpovědnostní,
- pojistní právní ochrany,
- cestovní pojištění.

Nejvýznamnější z neživotních pojištění osob je úrazové pojištění. Toto pojištění zahrnuje výplatu pojistného, že v důsledku úrazu dojde k přechodnému nebo trvalému

tělesnému poškození nebo smrti pojištěného. Základem úrazového pojištění je krytí trvalých následků úrazu a také smrti následkem úrazu.³²

Pojišťovací zprostředkovatelé společnosti Profiinvestor jsou schopní z neživotních pojištění svým klientům nabídnout a uzavřít pojistku na auta, pojištění podnikatelů, pojištění bytů a majetku a také pojištění odpovědností.

Dalším odvětvím, kterým se společnost zabývá je sjednávání úvěrů. Nejvíce společnost vyřizuje hypoteční úvěry a úvěry ze stavebního spoření.³³

³² DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Express, 2003. 176 s. ISBN 80-86119-67-X.

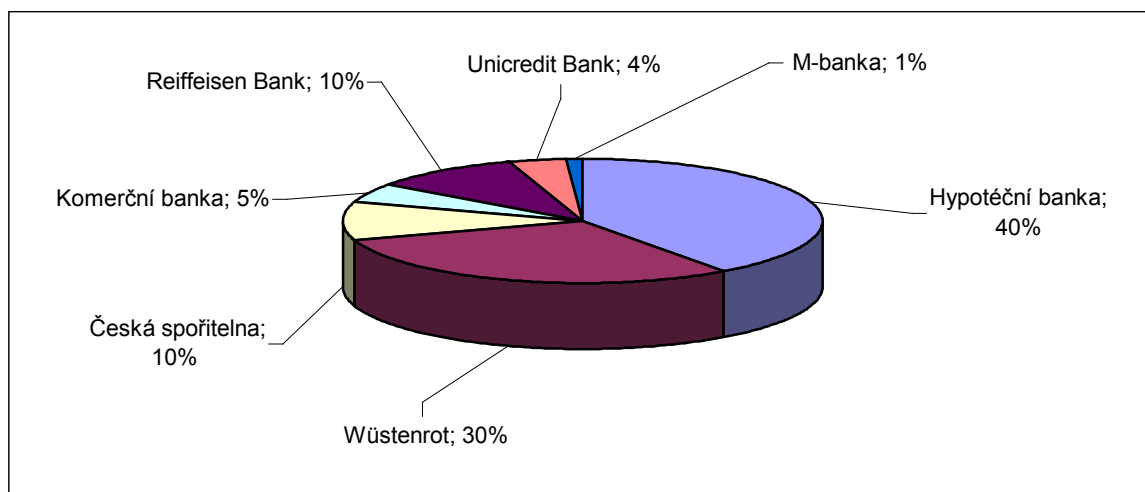
³³ zpracováno podle rozhovoru s Alešem Bogoczem

Hypoteční úvěr

Hypoteční úvěr je úvěr, jehož splacení včetně příslušenství je zajištěno zástavním právem k nemovitosti, která může být i rozestavěná. Je možné uzavřít hypoteční úvěr jak na dům, tak i na byt. Úvěr se považuje za hypoteční úvěr dnem vzniku právních účinků zástavního práva³⁴.

Společnost Profiinvestor, s. r. o. spolupracuje dlouhodobě s významnými světovými pojišťovnami a bankami a její zprostředkovatelé jsou schopni sjednat hypoteční úvěry od těchto institucí:

Název banky	%
Hypotéční banka	40
Wüstenrot	30
Česká spořitelna	10
Komerční banka	5
Reiffeisen Bank	10
Unicredit Bank	4
M-banka	1



Zdroj: Vlastní zpracování, 2010

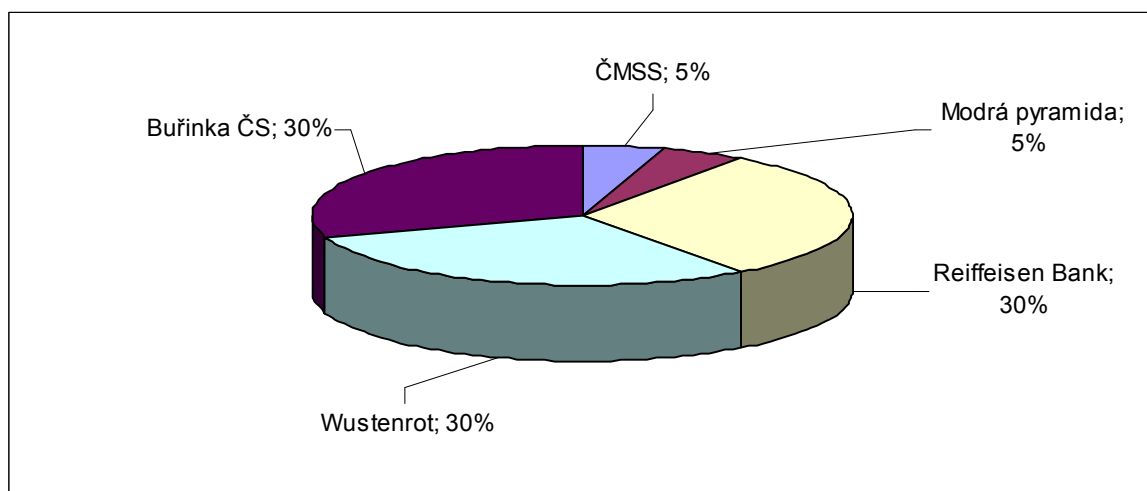
³⁴ zpracováno podle <http://www.profiinvestor.cz/slovník-pojmu-dk-p.html>

Úvěry ze stavebního spoření

Jedná se o účelový druh spoření, při kterém vkladatel delší dobu ukládá prostředky u specializované banky (tzv. stavební spořitelny). V průběhu spoření je možné čerpat státní podporu. Po uplynutí doby získává klient nárok na úvěr ze stavebního spoření za zvýhodněných podmínek.³⁵

V tabulce a následně i v grafu je znázorněno portfolio³⁶ stavebních spořitelen od kterých zprostředkovatelé Profiinvestoru sjednávají stavební spoření.

Název banky	%
ČMSS	5
Modrá pyramida	5
Reiffeisen Bank	30
Wüstenrot	30
Buřinka ČS	30



Zdroj: Vlastní zpracování, 2010

3.4.4 Oddlužení klientů

V neposlední řadě se společnost přes svého úvěrového experta, Aleše Bogocz, zabývá oddlužením fyzických osob. Probíhá to tak, že zadlužená osoba musí mít nemovitost, která se zastaví a podmínkou je, že jedinec musí mít maximálně 13 úvěrů. Aleš Bogocz je schopen sestavit splátkový kalendář tak, že dojde k velkému snížení dlužníkovi měsíční splátky. Dojde k tzv. konsolidaci splátek a dlužníkovi se tak daří lépe splácet svoje dluhy.

³⁵ <http://www.acss.cz/cz/prakticke/slovník-pojmu/stavebni-sporeni/>

³⁶ skladba, složení

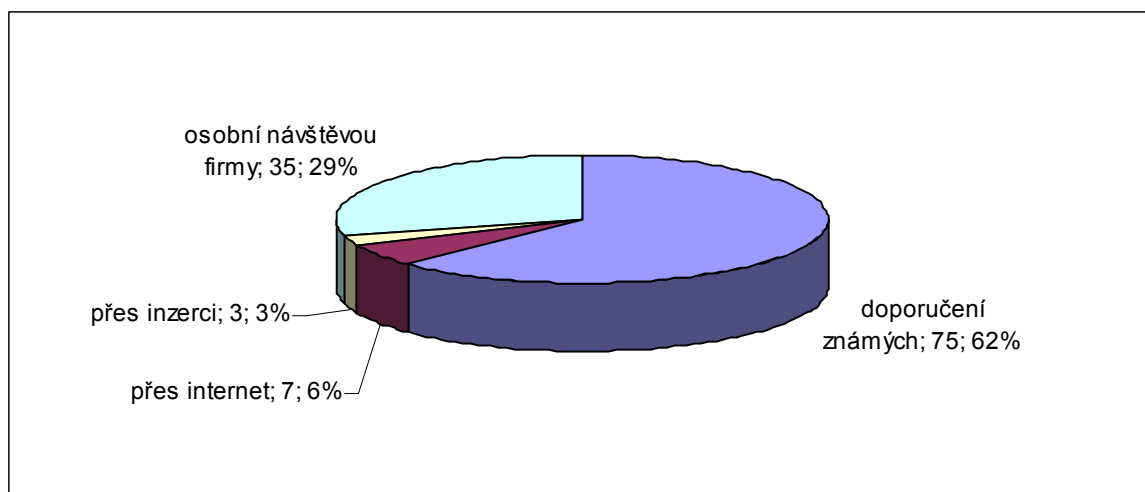
4 Vyhodnocení dotazníku o vztahu klientů a makléře

V této kapitole diplomové práce je pomocí dotazníku zjištěna spokojenost klient firmy Profiinvestor, s. r. o. se službami a také s lidmi, kteří ve firmě pracují. Tento dotazník byl předán klientům firmy a ti jej anonymně vyplnili.

Dotazník vyplnilo 120 lidí různého vzdělání a pohlaví a je přiložen pod č. 2 v příloze. Výsledky jsou zveřejněny zde:

1. Jakým způsobem jste se poprvé setkali se společností Profiinvestor, s. r. o.?

Možnost odpovědi	Počet	Procent
doporučení známých	75	63%
přes internet	7	6%
přes inzerci	3	3%
osobní návštěvou firmy	35	29%

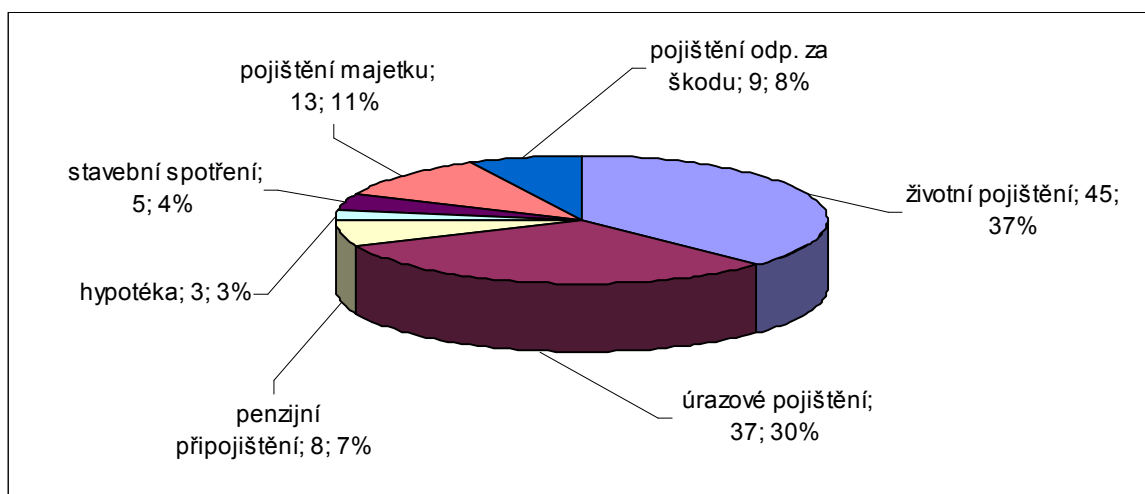


Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníku

Nejvíce lidí si vybralo možnost za a) z doporučení známých. Lidé si nejčastěji tuto společnost vybrali přes své známé, kteří byli s firmou v kontaktu a ti s ní byli spokojeni. Osobní doporučení je hybnou silou síťového marketingu. Nejméně si oslovení lidé vybrali před inzerci. Domnívám se, že společnost se touto formou neprezentuje, a proto lidé tuto možnost nepoužili.

2. Jaké finanční produkty máte před společností Profiinvestor, s. r. o. sjednané?

Možnost odpovědi	Počet	Procent
životní pojištění	45	38%
úrazové pojištění	37	31%
penzijní připojištění	8	7%
hypotéka	3	3%
stavební spoření	5	4%
pojištění majetku	13	11%
pojištění odp. za škodu	9	8%



Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníku

Nejčastěji sjednávaným produktem společnosti je životní a neživotní pojištění. Oslovení klienti často myslí na svůj život, penzi a také zdraví a podle toho také odpovídali. Také hodně respondentů si u firmy uzavřelo stavební spoření.

Je zajímavé, že i když je ekonomická krize „přetřásána“ tiskem, tak se hodně klientů u společnosti také zajímalo o možnost hypotečního úvěru. Aleš Bogocz uvedl, že se jednalo o částky většinou na rodinné domy.

3. Ohodnoťte na stupnici 1 - 5 spokojenost s vystupováním pojišťovacího zprostředkovatele firmy na obchodní schůzce? (1. nejlepší, 5. nejhorší)

- a) oblečení
- b) vystupování
- c) představení finančního produktu
- d) prostředí schůzky
- e) zpětný kontakt od firmy

V této otázce jsem zjišťovala hlavní cíl práce – spokojenost klientů s chováním a vystupováním zprostředkovatelů firmy. Dle průzkumu mezi klienty jsem došla k závěru, že lidé jsou se společností spokojeni a nejvíce se jim líbí vystupování pojišťovacího zprostředkovatele a také představení a vysvětlení finančního produktu. Také se respondentům líbí zpětná vazba od firmy, jako je rozesílání přání k Vánocům a narozeninám.

Společnost se svým klientům věnuje ve velké míře, proto je mezi nimi oblíbená a lidé ji rádi doporučují svým známým a příbuzným.

Při osobních rozhovorech s klienty bylo uvedeno, že hodně z nich mělo i přístup do sídla společnosti, i když nejsou z Ostravy a vždy bylo s nimi zacházeno velice pěkně. Lidem se líbí vstřícné vystupování zprostředkovatelů, ale i majitelů společnosti.

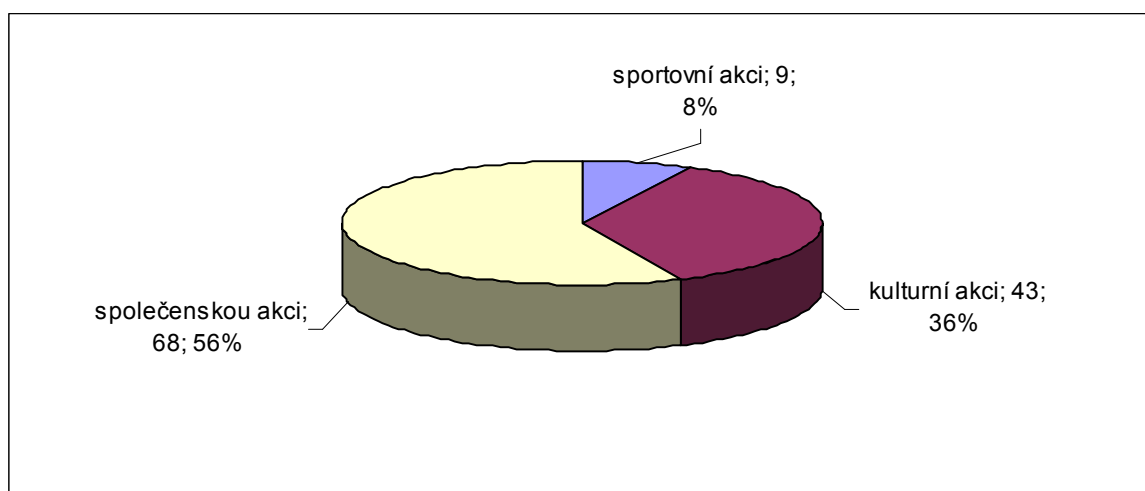
4. Poskytuje Vám společnost nějaké výhody, za to, že jste klientem firmy?

- a) ano
- b) ne

Společnost poskytuje svým klientům zajímavé výhody a slevy na určité produkty a akce. Klienti získávají většinou dárky od smluvních partnerů společnosti.

5. Dostali jste někdy od společnosti pozvánku na:

Možnost odpovědi	Počet	Procent
sportovní akci	9	8%
kulturní akci	43	36%
společenskou akci	68	57%



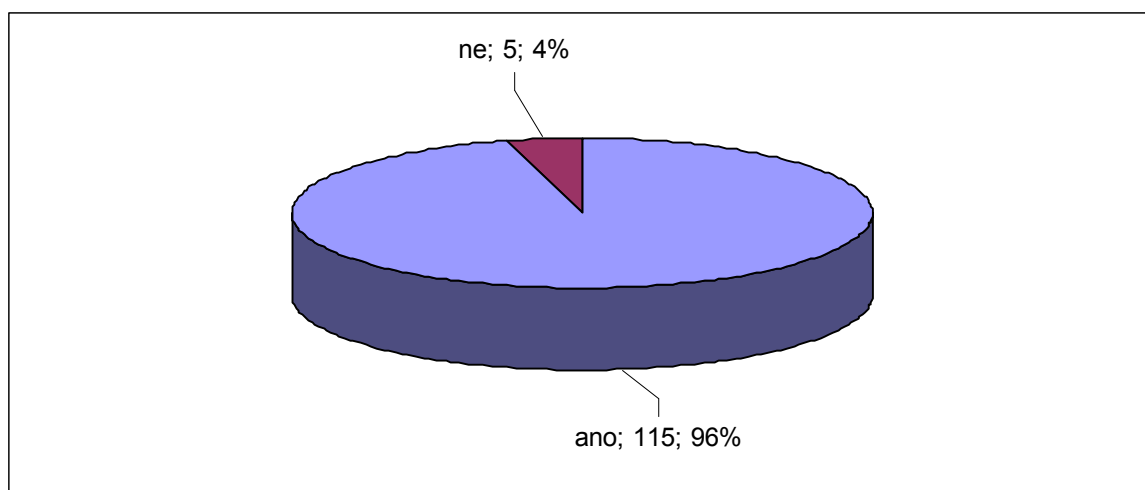
Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníku

Oslovení klienti získali od společnosti nejčastěji pozvánku na společenskou akci. Jedná se nejspíše o společenskou akci Profiinvestor Open, která se uskuteční v tomto roce již podruhé a klientům se velice líbila.³⁷

³⁷ tuto informaci poskytl Jan Kacíř, klient společnosti, který se akci na Slezskoostravském hradě osobně zúčastnil

6. Jste průběžně kontaktováni o novinkách ve firmě?

Možnost odpovědi	Počet	Procent
Ano	115	96%
Ne	5	4%

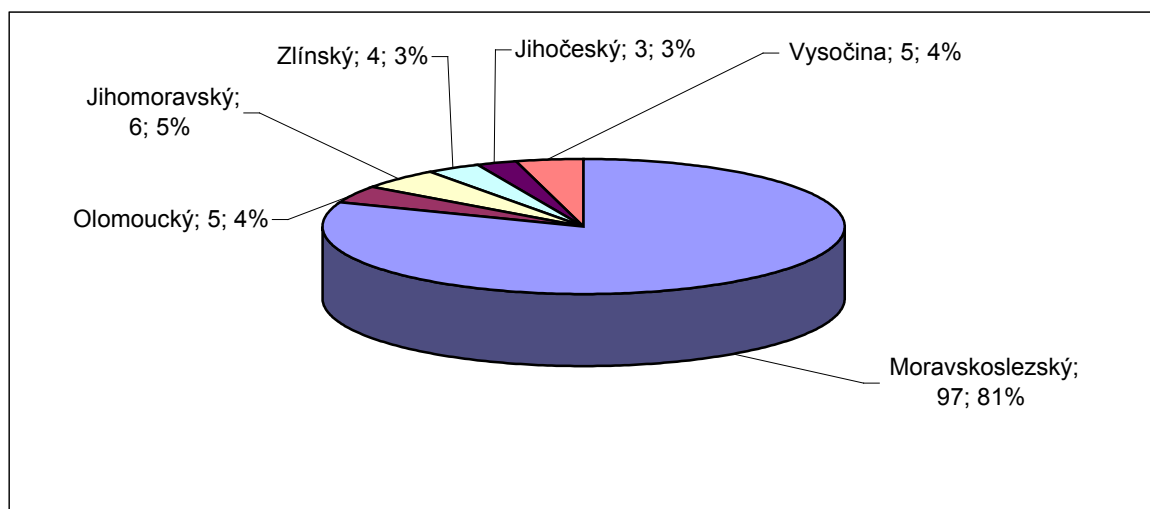


Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníku

Vyhodnocením dotazníku bylo zjištěno, že klienti jsou o novinkách ve firmě pravidelně informováni.

7. Ze kterého kraje jste?

Možnost odpovědi	Počet	Procent
Moravskoslezský	97	81%
Olomoucký	5	4%
Jihomoravský	6	5%
Zlínský	4	3%
Jihočeský	3	3%
Vysočina	5	4%

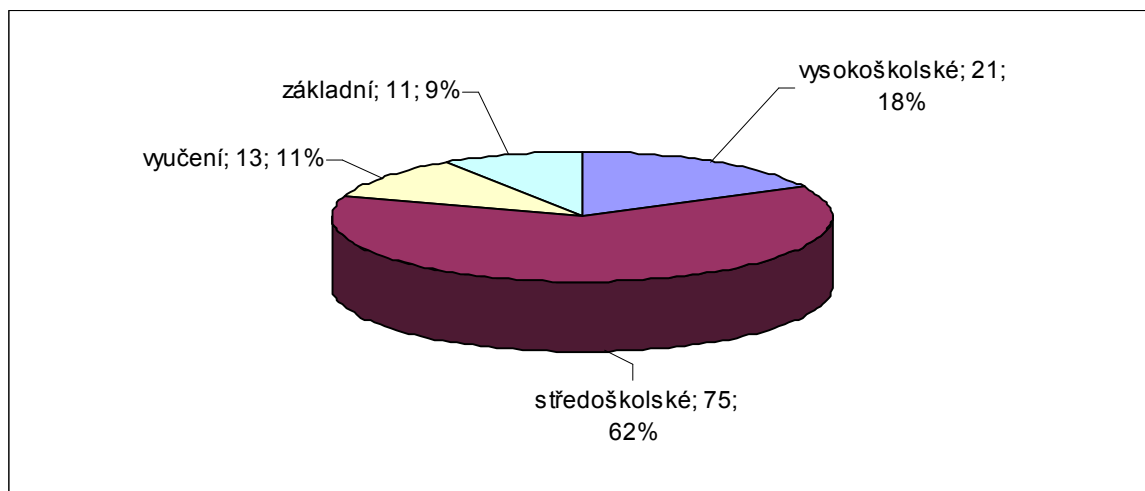


Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníku

Vzhledem k tomu, že společnost je ze severní Moravy a z grafu to jasně vyplývá, tak většina klientů je z tohoto kraje. Našlo se i pár respondentů z Jihomoravského kraje nebo Olomouckého kraje.

8. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Možnost odpovědi	Počet	Procent
vysokoškolské	21	18%
středoškolské	75	63%
vyučení	13	11%
základní	11	9%

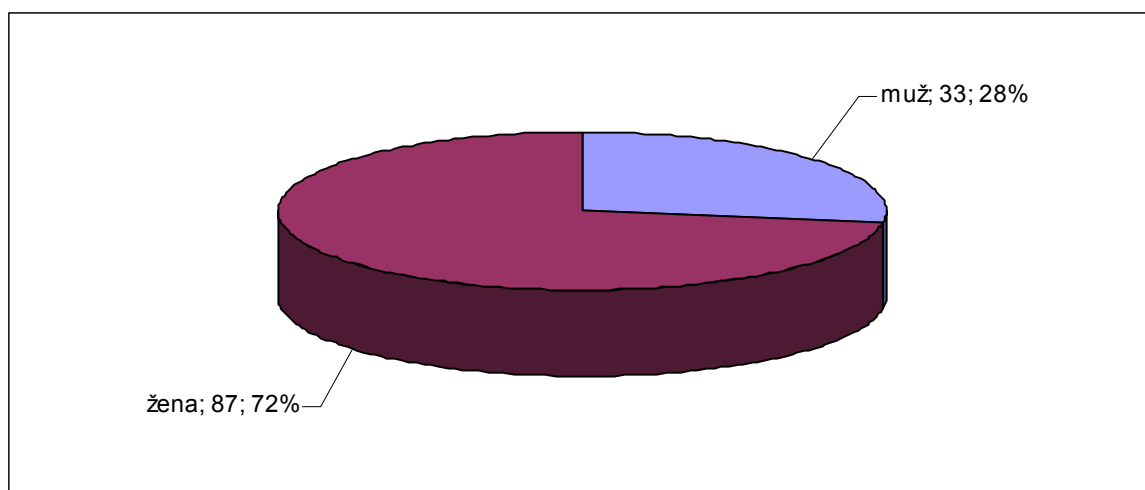


Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníku

Z grafu vyplývá, že největší zájem o produkty studované firmy měli respondenti středoškolského vzdělání. Naopak nejmenší zájem měli respondenti se vzděláním základním.

9. Jste?

Možnost odpovědi	Počet	Procent
muž	33	28%
žena	87	73%

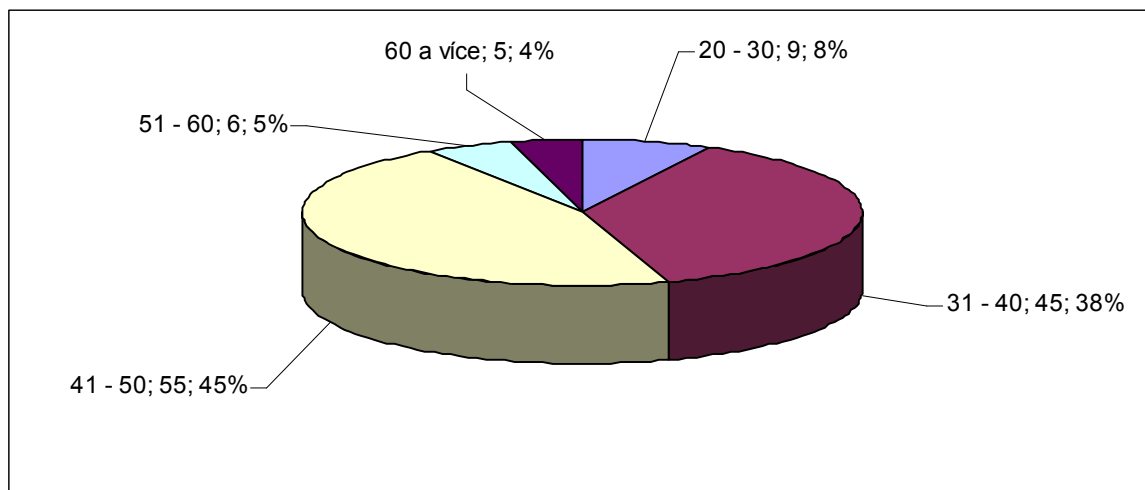


Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníku

V této kategorii převažují ženy. Nejspíše si častěji uvědomují potřebu zabezpečení domácnosti, zdraví, důchodu apod.

10. Kolik je Vám let:

Možnost odpovědi	Počet	Procent
20 - 30	9	8%
31 - 40	45	38%
41 - 50	55	46%
51 - 60	6	5%
60 a více	5	4%



Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníku

Nejčastější věkovou kategorií, která je klientem společnosti Profiinvestor, s. r. o. jsou lidé ve věku od 31 do 40 let. Je to pochopitelné, protože se jedná o lidi v produktivním věku a na vrcholu sil, kteří si v tom věku uvědomují, že musí myslet na důchod a začínají šetřit na budoucnost. Druhou kategorií jsou lidé ve věku od 41 – 50.

4.1 Vlastní názor a doporučení společnosti

Jako studentka ekonomické fakulty jsem měla možnost v této firmě pracovat od listopadu roku 2006 do srpna roku 2007. Společnost Profiinvestor se v této době nacházela v začátcích a já měla možnost být jednou z prvních členek této firmy. Aktivně jsem spolupracovala se slečnou Pustkovou a také jsem aktivně budovala obchodní skupinu. Firma má skvělý školicí systém, a pokud člověk opravdu chce něčeho díky společnosti dosáhnout, tak toho dosáhne. Spolupráci jsem ukončila kvůli velkému vytížení ve škole. Od této doby jsem však se společností v častém kontaktu a slečna Pustková se z nadřízené stala mojí přítelkyní. Je vidět, že společnost velice pokročila, hlavně v personalistice a zvyšování kvality služeb.

Já i moje rodina jsme klienty společnosti a jejich přístup se nám líbí. Pozitivně se jeví též skutečnost, že společnost má široké portfolio pojišťoven a bank, které zastupuje a tak i klient, pokud je spokojen s nějakou institucí, tak si může sám říct, ve které z nich chce mít finanční produkt uzavřený. Je upřednostňován individuální přístup. Poradce firmy zajímá, co si klient přeje a proč si vybral daný produkt. Zprostředkovatelé se snaží vyhovět každému jedinci podle jeho představ.

Doporučila bych společnosti investovat více peněžních prostředků do reklamy a do zviditelňování firmy. Vím, že reklama je drahá, ale pokud chce společnost uskutečnit svoje plány a cíle, tak je důležité rozšířit klientelu do dalších krajů v České republice. Nezaměřovat se pouze na Moravskoslezský kraj, ale najít nějakého schopnou osobu v Olomouci, Zlíně a Brně. Cílem by bylo vybudovat další obchodní skupinu tam. Ostravsko stále bude zázemím a centrálním místem společnosti, ale pokud společnost expanduje, je nutné se posunout dál po území České republiky.

Vzhledem k tomu, že jsem se společností spolupracovala, tak jsem vytvořila tzv. SWOT analýzu (z anglického Strength/Weakness, Opportunities/Threats, tj. volně přeloženo „přednosti/slabiny, příležitosti/hrozby“), ve které je zřetelně vidět, jaké nedostatky, plusy a mínusy společnost má.

S:

- široké portfolio produktů
- výborný školicí systém
- možnost kariérového růstu
- česká společnost

W:

- mladý personál ve firmě
- malé zázemí společnost
(pouze v Moravskoslezském kraji)
- společnost není známá

O:

- nenasycenost pojistného trhu v ČR
- očekávaná důchodová reforma v ČR
- atraktivita nově zavedených produktů

T:

- šetřivost lidí v důsledku krize
- větší konkurence v odvětví
- nedůvěřivost lidí v síťový marketing

Silnou stránkou společnosti je to, že se jedná o ryze českou společnost, která má široké portfolio produktů. Slabou stránkou je však to, že pro tohoto makléře pracuje hodně mladých lidí, většinou studentů a to na starší občany ČR nemusí vždy působit dobře. Tito spolupracovníci vidí práci pro společnost jako zajímavou zkušenost do života. Je však důležité, aby se tato společnost nestala pouhou „přestupní stanicí“ pro tyto lidi. Hlavní myšlenka personalistiky společnosti by měla být nastavena takto: pokud do společnosti nastoupí kvalitní lidé, kteří jsou dlouhodobě vzdělávání, tak s ní zůstanou co možná nejdelší dobu. Společnost by měla usilovat o co nejmenší fluktuaci lidí z firmy. Z mého pohledu by bylo vhodné zaměřit nábor nových lidí na starší věkovou kategorii. Největší příjmovou skupinu tvoří lidé ve věku 33 – 56 let a proto není vhodné mít zprostředkovatele ve věku 20 – 25 let.

Příležitostí může být očekávaná důchodová reforma v České republice. Na této změně zákona může hodně pojišťovacích zprostředkovatelů vydělat. Zatím se však neví, kdy zmiňovaná reforma přijde. Byla chystána již v době, kdy já jsem se společností spolupracovala, ale nedošlo k ní. V tomto roce je finanční odvětví lehce v útlumu, zvláště když zemí zmítá ekonomická krize. Podle posledních zpráv je však tato ekonomická situace již na ústupu a předpokládá se, že obraty a zisky firmy zase vzrostou. Marek Macura sice uvedl, že jich se ekonomická krize nedotkla vůbec, ale já si to nemyslím. Tato situace se dotkla všech odvětví, od automobilismu, přes kosmetické produkty až po

finanční trh. Dalším nedostatkem je to, že obchodní sítě budované ve firmě se rozšiřují pomalu a možná i nedostatečně. Systém multilevel marketingu má bohužel v České republice špatnou pověst a lidé bývají k tomuto systému práce nedůvěřiví. Tento systém je však ověřeným a ve světě často používaným systémem podnikání a získal dokonce i Nobelovu cenu. Lidé si mohou ve svém volném čase vybudovat vedlejší příjem, který může být jejich koníčkem, ale také je může dostatečně finančně zabezpečit do budoucna. Je smutný fakt, že lidé tomuto systému nevěří a nechtějí se do něj zapojit. Nemusí fungovat jako aktivní členové, jen jej doporučovat známým.

Bylo by vhodné podnikání v síťovém marketingu uzákonit jako jednu z forem pracovní činnosti. Domnívám se, že to není špatný systém, ale je málo propagován a spíše jsou od něj lidé odrazováni.

5 Závěr

Oblast financí je v posledních desetiletích jednou z nejvíce se rozvíjejících se odvětví. Pro diplomovou práci jsem si vybrala společnost působící v tomto odvětví již několik let. Tento pojišťovací makléř sídlí v Ostravě.

V rámci této práce jsem se však setkala i s negativními prvky. Dle zákona č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích by měl pojišťovací makléř hlavně dbát o zájmy svých klientů, provést pro ně analýzu pojistného trhu a připravit spektrum finančních produktů klientovi k výběru. Nemyslím si, že právě tento makléř se chová zcela podle zmiňovaného zákona, neboť je klientovi vždy představen produkt, pouze dle výběru společnosti hodnocen jako ten nejlepší.

Také se domnívám, že většina lidí v České republice neví, jaký je vlastně rozdíl mezi pojišťovacím makléřem, agentem a pojišťovnou. Hodně lidí si myslí, že v těchto společnostech jde stejně jenom o to, jak získat co nejvíce pojistných smluv, bez ohledu na to, zda jsou pro klienty výhodné či ne.

Další záležitostí, spíše etickou, je odměňování makléře. Makléř je placen pojišťovnou, pro kterou zprostředkovává pojištění. Je etické odměňování makléře, který upřednostňuje pouze jeden produkt nad ostatními? Domnívám se, že ne. Opět se nejedná o zastupování klienta. Makléř se stará sám o sebe. Je jasné, že tento subjekt chce vytvářet zisk, ale jeho činnost je v rozporu se zákonem. Do zákona bych dodala, že makléř má za povinnost vytvářet finanční analýzy pojistných rizik pro své klienty.

V první části práce jsou definovány základní pojmy, které jsou nezbytné k tomu, aby byly pochopeny další kapitoly diplomové práce.

Následuje kompletní představení firmy Profiinvestor, společnosti s ručením omezeným, od historie, přes systém zaškolování nových lidí, až po marketingový a kariérní systém. Jsou zde definovány i směry, kterým se společnost zabývá a také profil ženy, která ve společnosti pracuje od samého začátku.

Dotazníkovým průzkumem bylo zjištěno, že se společnost o své klienty přiměřeně stará. Nenašel se nikdo, kdo by uvedl nějaký negativní prvek, nebo společnosti něco vytýkal.

Každý člověk po přečtení této práce se může osobně přesvědčit o kvalitách této společnosti a také si ověřit, zda to, co je zde publikováno, je skutečně pravda. Nelze říci, že by se tato diplomová práce dala použít jako propagační materiál uvedené společnosti. Jedná se o nestranný pohled na vztah společnosti a klientů.

Předpokládám, že tato práce může být jak studijním materiálem pro obor Ekonomika a právo v podnikání, tak i hlubší sondou do vzniku, historie i současné činnosti jedné z větších makléřských společností působících v České republice.

Seznam použité literatury

Monografie

1. ADOLT, J, SUCHÁNEK, P. *Pojišťovací zprostředkovatelé*. 2.vyd. Praha: ASPI Publishing, s. r. o., 2005. 424 s. ISBN 80-7357-096-3
2. DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Express, 2003. 176 s. ISBN 80-86119-67-X
3. HORA, J., ŠULCOVÁ, J., ZUZAŇÁK, A., *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, a. s., 2004. 256 s. ISBN 80-7201-488-9
4. HRUBOŠOVÁ, M. *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý „pojišťovák“ vědět*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, a. s., 2009. 120 s. ISBN 978-80-7201-775-1
5. MAJTÁNOVÁ, A., DAŇHEL, J., DUCHÁČKOVÁ, E., KAFKOVÁ, E. *Pojišťovnictví –Teorie a praxe*. 1.vyd. Praha: Ekopress s.r.o., 2006. 288 s. ISBN 80-86929-19-1.
6. SPIRIT, M., *Pojistné právo*. 1.vyd. Praha: VŠE, 2000. 276 s. ISBN 80-245-0109-0

Právní předpisy

7. Obchodní zákoník č. 513/1991 Sb, ve znění pozdějších předpisů
8. Zákon o pojišťovnictví č. 277/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů
9. Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí č. 38/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů

Internetové zdroje

10. <http://www.ing.cz/cz/o-ing/ing-celosvetove>. (cit. 15. února 2010)
<http://www.ing.cz/cz/o-ing/ing-ceska-republika/historie-ing-cr/>
(cit. 15. února 2010)
11. <http://www.generali.cz/stranky/o-generali/skupina-generali/historie-generali-v-cr>
(cit. 20. února 2010)
12. <http://www.ceskapojistovna.cz/historie-a-vyvoj.html> (cit. 27. února 2010)
13. <http://www.profiinvestor.cz/slovník-pojmu-dk-p.html> (cit. 4. března 2010)
14. <http://www.acss.cz/cz/prakticke/slovník-pojmu/stavebni-sporeni/>
(cit. 7. března 2010)

Seznam zkratk

ČNB.....	Česká národní banka
ČR.....	Česká republika
ČSOB.....	Československá obchodní banka
EU.....	Evropská unie
ZK.....	Základní kurz

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanský a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo,
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB – TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3),
- souhlasím s tím, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB – TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB – TUO,
- bylo sjednáno, že s VŠB – TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona,
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu užití mohu jen se souhlasem VŠB – TUO, která je oprávněna v takové případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB – TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne

.....
jméno a příjmení studenta

Adresa trvalého pobytu studenta:

Jiráskova 12, 682 01 Vyškov

Seznam příloh

Příloha č. 1. Loga partnerů a nabízené produkty

Příloha č. 2. Dotazník pro klienty společnosti

